附件 7

經查訊後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

司法機構政務長

個案編號：OMB 2010/1442 — 職員態度

投訴：職員處事官僚及態度輕佻

漏發收據而無認真跟進

投訴人與其兄長到司法機構轄下家事法庭登記處（「登記處」）繳交法庭費用，並按某櫃位（「甲櫃位」）職員指示到另一櫃位（「乙櫃位」）繳交658 元，但沒有留意只獲發一張630 元的收據。回到甲櫃位時，職員要求他們提交另一張 28 元的收據，因為若沒有該收據便不能辦理有關手續，並着他們向乙櫃位職員查詢。

2. 他們向乙櫃位職員表示沒有收過 28 元的收據，要求重發但被拒。他們再回到甲櫃位要求職員酌情處理亦被拒，該名職員甚至建議他們到乙櫃位再繳付28 元。當他們對此表示不滿時，她的態度輕佻，只回應説愛莫能助。

3. 結果，他們只好到乙櫃位再繳費，並到甲櫃位完成有關手續。約半個小時後，登記處一名職員致電他們，確認多收了 28 元，請他們回去取回退款。他們表示已離開登記處，不會折返。

4. 投訴人不滿有關職員態度官僚及輕佻，拒絕查明事件，而只要求他們重複繳費，遂向本署投訴。

承認錯誤、退款及致歉

5. 司法機構政務長表示，事件主要是由於乙櫃位職員漏發 28 元的收據，而事涉兩名櫃位職員又缺乏警覺性及協調不足，以致投訴人及其兄長在兩櫃位之間來來回回卻不得要領。司法機構政務長認為這種做法不可接受，已把多收款項退回，並就此事向投訴人及其兄長致歉。

本署的意見

6. 本署曾聆聽投訴人與乙櫃位職員對話的錄音，認為該職員的態度並非輕佻，但確實欠缺主動。至於甲櫃位職員的態度是否欠佳，由於該櫃位不設錄音，在缺乏客觀證據的情況下，本署難以判斷，但可以肯定她的態度有欠積極。

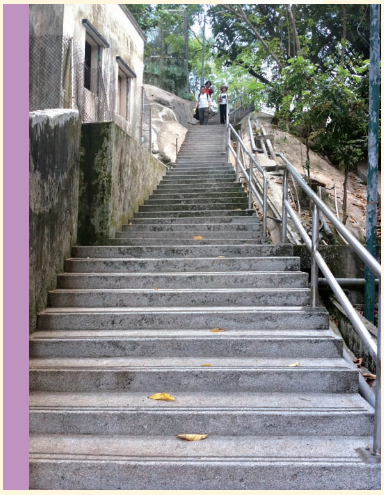
7. 本署欣悉，司法機構政務長已提醒有關職員，須耐心有禮地處理市民的查詢及要求。此外，司法機構政務長亦已指示職員，須與付款人核對收費總額與發出的各項收據，以免同類事件再發生。

這宗個案顯示部門職員欠缺主動

民政事務總署及地政總署

個案編號：OMB 2010/1901-1902 － 認可殯葬區

投訴：推搪管理責任



投訴內容

投訴人曾致電 1823 電話中心（「電話中心」），指新界某原居民「認可殯葬區」的泥路及泥階梯有欠安全，要求負責管理殯葬區的部門加建混凝土階梯及扶手。電話中心把個案轉介民政事務總署（「民政總署」）轄下的當區民政事務處（「民政處」）及地政總署轄下的當區地政處（「地政處」），但兩者均表示投訴人的要求不屬其職權範圍。投訴人認為民政處及地政處互相推搪，不願跟進她的要求。

本署查訊所得

2. 電話中心就投訴人的要求先後聯絡地政處及民政處。地政處建議電話中心聯絡民政處，而民政處則表示只負責核實原居民身份，至於「認可殯葬區」的批地及管理，應是地政處的責任。

3. 地政處在接到電話中心的轉介後，進行實地視察，發現部分泥路上已建有混凝土階梯。其後，地政處回覆電話中心，指事涉殯葬區內的設施不屬其職權範圍，該中心應向民政處查詢。然而，民政處表示，民政總署的「小型工程計劃」的範圍亦不包括在事涉殯葬區內興建行人徑設施。此外，地政處及民政處均表示殯葬區內發現的混凝土階梯並非他們所興建。

民政總署的回應

4. 民政處表示，事涉殯葬區是政府土地，應由地政處管理，民政處的職責只是向合資格的新界原居民發出殮葬許可證。此外，民政總署的「小型工程計劃」是以工程能否惠及公眾為撥款考慮原則。由於投訴人所建議加建的階梯及扶手只會方便前往殯葬區掃墓的人士，因此不宜由「小型工程計劃」撥款興建。

地政總署的回應

5. 地政總署表示，該署並非負責管理墳場的部門，沒有責任管理或維修事涉殯葬區內的設施。在這宗個案中，地政處已協助電話中心把投訴人的要求轉介民政處跟進。

本署的評論

6. 本署認同，民政總署及地政總署均無責任在事涉殯葬區興建投訴人要求的設施。再者，民政總署的「小型工程計劃」並不適用於只惠及前往殯葬區掃墓的人士的設施，故掃墓人士應自行決定是否興建有關設施。

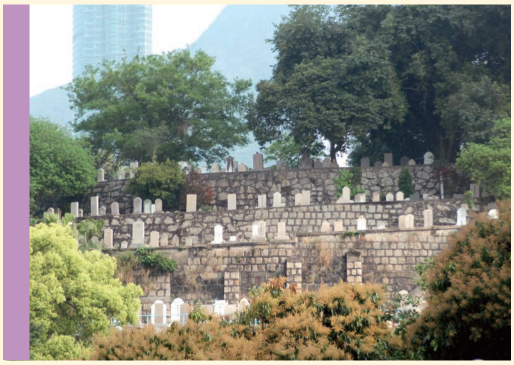
7. 不過，從這宗個案及其他相關個案所見，民政總署及地政總署對於各自就「認可殯葬區」的權責及對有關事宜的理解長期糾纏不清，以致未能有效率地處理公眾的查詢及投訴。兩個部門實應共同檢討有關問題。

這宗個案顯示部門須釐清權責

地政總署及民政事務總署

個案編號：OMB 2010/2432-2433 — 非法建墳

投訴：沒有妥善處理有關非法建墳的舉報



投訴內容

投訴人向地政總署轄下新界某分區地政處（「地政處」）舉報其住所附近有非法新建墳墓。地政處表示，事涉地點已獲准用作原居民墓地，但原居民須先獲民政事務總署（「民政總署」）批准，才可興建墳墓。地政處把投訴人的舉報連同事涉地點的照片轉介民政總署轄下的當區民政事務處（「民政處」），以核實事涉墳墓是否非法興建。

2. 其後，投訴人發現民政處並未有立案跟進，原因是地政處傳真給該處的資料影像模糊。她認為地政總署及民政總署沒有妥善處理她的舉報。

本署查訊所得

3.　投訴人所舉報的非法墳墓位於新界原居民「認可殯葬區」內。地政處經實地視察後，把事涉地點的照片轉交民政處，並要求該處跟進投訴人的舉報。民政處接到轉介後，隨即把資料存檔及翻查殮葬許可證的申請記錄，以確定事涉墳墓是否已獲發許可證。

4.　投訴人曾多次向地政處及民政處查詢個案進度，而兩個部門亦多次進行實地視察及查核資料，並通知投訴人有關調查的進展。

本署的評論

5.　本署認為，地政處確有適切地轉介投訴人的舉報，而民政處在接到轉介後，亦有即時立案跟進，並與地政處進行實地視察。

6.　至於投訴人以為民政處沒有立案跟進，可能是溝通上有誤會。有鑑於此，民政處已提示事涉職員，確保在與市民溝通時提供準確無誤的信息。

7.　整體而言，地政處及民政處在處理這宗舉報上並無不妥。然而，地政總署及民政總署在合作處理與非法墳墓有關的問題上仍有可改善之處。例如，雙方可議定由其中一個部門負責統籌，與舉報者溝通。此外，兩個部門亦應研究如何精簡實地視察及查核殮葬許可證的工序。

這宗個案顯示部門須加強合作及精簡工序

地政總署及房屋署

個案編號：OMB 2009/4411-4412 — 清拆安置

投訴：

地政總署 — 多次更改清拆日期而沒有通知投訴人

房屋署 — 在處理投訴人的公屋申請時，以二零零七年的基準來審核她在二零零九年的入息及資產，做法欠公平

投訴通知不足及審核標準不公平

投訴人與家人居住的寮屋因政府收地進行公路擴闊工程而須納入清拆計劃。清拆日期後來多番更改，而地政總署卻沒有通知投訴人。

2.　地政總署在投訴人提出清拆安置申請後，隨即把個案轉介房屋署跟進。然而，房屋署在評定她與家人入住公屋的資格時，以地政總署是在二零零七年立案為理由，採用了該年度的標準來審核她們在二零零九年的入息及資產狀況。投訴人認為做法欠公平。

地政總署的回應

3. 有關的公路擴闊工程計劃及圖則於二零零七年十月刊憲。地政總署轄下清拆辦事處人員在刊憲當日曾到投訴人的寮屋進行「清拆前登記」，並張貼「登記通知書」及「寮屋清拆通告」，通知她估計的清拆日期。

4. 其後，由於工程延期動工，清拆辦事處人員曾數度前往受影響的構築物更新「寮屋清拆通告」，以通知有關住戶最新的清拆日期。因此，投訴人理應知悉修訂後的清拆日期。

房屋署的回應

5. 房屋署每年會發出內部指引，頒布該年度公屋申請的入息及資產淨值限額。有關限額適用於生效日期或以後才公布的政府清拆項目，或因發生天災而進行的安置工作。

6. 同一清拆區內申請公屋的受影響住戶，可能會於不同時間接受規定的全面入息及資產審查。房屋署在評定他們的資格時，會以清拆前登記日所處年度的入息及資產淨值限額為基準，以便公平處理所有申請。投訴人的寮屋既然是在二零零七年接受「清拆前登記」，按照既定的政策和指引，該署便須以該年度的入息及資產淨值限額作為審核基準。

7. 此外，由於投訴人拒絕申報其入息及資產資料，以致房屋署無法審核其安置資格。故此，該署認為在處理這宗個案上並無不當。

地政總署應盡早通知清拆日期

8. 本署留意到，清拆辦事處在修訂寮屋清拆日期時，所發出的更新通告日期十分接近甚或已過了原先估計的清拆日期，令受影響的住戶未能在合理時間內知悉新訂的清拆日期，因而影響到他們的搬遷安排。因此，地政總署應檢討現行做法，盡早通知有關住戶，讓他們有充裕時間準備。

房屋署應釐清政策方向及執行細節

9. 至於房屋署以「清拆前登記」當天所處年度的入息及資產限額為基準，審核清拆安置申請人現時資格的做法，本署經詳細審研相關資料（包括房屋委員會通過的政策和房屋署的內部指引）後，認為房屋署的做法並無足夠政策支持。房屋署應亡羊補牢，釐清政策方向及執行細節，同時顧及公平原則。

這宗個案顯示部門辦事欠靈活及考慮欠周詳

房屋署

個案編號：OMB 2010/1005 — 公屋維修

投訴：在公屋單位遭爆竊後，未能盡快為租戶更換被破壞的大門

遲修大門延長焦慮

投訴人的公屋單位遭爆竊，鐵閘與大門的門框均被破壞。她隨即報警，並向屋邨辦事處查詢何時可為她維修木門。房屋署職員卻表示，維修工程人員已下班，要翌日才可替她安排。

2. 翌日，維修工程人員把事涉單位的木門門框重新裝好，並量度木門尺寸。投訴人獲告知大約需時十天，才可為她安裝新木門。其後，她曾兩度致電屋邨辦事處查詢進展，但有關職員均無接聽，也沒有回覆她。房屋署最終在事發後差不多一個月，才把單位的木門更換，令投訴人在這段期間感到惶恐焦慮。

房屋署的回應

3. 在獲悉投訴人的單位遭爆竊後，房屋署職員曾到現場了解，但由於警方仍在進行調查，而其後維修工程人員已下班，以致未能安排即日修理木門及門框。不過，有關職員已指示護衛員加強巡邏。

4. 承辦商在第二天到投訴人的單位修理木門，使其可重新關閉及上鎖。由於訂造新門需時十天以上，因此房屋署須於稍後時間才與投訴人確定安裝日期。事實上，該署曾多次催促承辦商盡快安排，同時加強了屋邨保安。

5. 此外，房屋署就該署職員沒有回覆投訴人的來電表示歉意，並已指示有關員工作出改善。

本署的評論

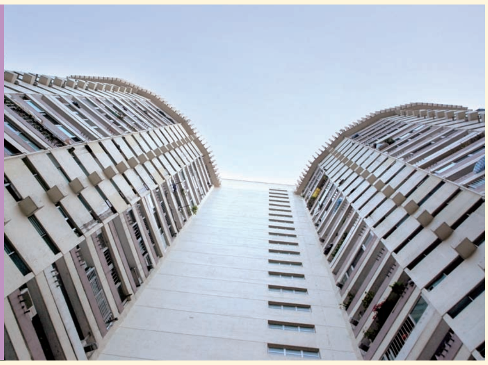
6. 房屋署理應急租戶之所急，盡早為投訴人安排修理木門，而不是以維修工程人員已下班為理由而拖延。事實上，工程人員當時尚未下班。此外，該署其後發出的更換大門維修工程通知單，在「優先次序」欄只填上「正常」，並沒有設法縮短更換大門的時間，以減輕投訴人的焦慮。

7. 房屋署應檢討其維修服務的分類，將直接威脅租戶生命財產的情況列作優先處理個案，以盡快提供緊急維修服務。

這宗個案顯示部門未有為服務對象設想

香港房屋協會

個案編號：OMB 2010/1345 — 處理查詢
投訴：對投訴人的多次查詢敷衍了事，結果令她失去申請「夾心階層住屋計劃」單位的機會



投訴內容

投訴人向香港房屋協會（「房協」）申請「夾心階層住屋計劃」（「夾屋」）單位，並以郵遞寄出申請表。其後，她發現銀行帳戶未有扣除申請費，懷疑申請表寄失，遂致電房協查詢。

2.　房協職員在電腦找不到她的申請記錄，遂建議她在截止申請後再查詢。但是，當她依循其指示再查詢時，房協職員仍建議她稍後再查詢，她於是留下個人資料待房協回覆。隨後，她再多次致電房協，獲悉他們從沒有收過其申請表，亦拒絕讓她補交申請表。投訴人認為房協對其多次查詢敷衍了事，令她失去申請「夾屋」單位的機會。

做法不穩妥及欠缺記錄

3.　投訴人因支票未有過數而懷疑申請表寄失。雖然她曾多次致電查詢，但房協職員卻未有給予肯定的答覆，又沒有提供具體建議，例如讓她再遞交申請表，而只是建議她稍後再查詢及自行向銀行了解支票過帳的情況，做法並不穩妥。房協方面由於申請表數量極多，以致未能第一時間將資料輸入電腦系統，影響其回覆查詢時的準確度，雖屬情有可原，但卻絕不理想。

4.　在截止申請前三個工作天，房協職員仍然建議投訴人稍後再查詢，實在不合理。房協職員聲稱，在截止申請前曾致電投訴人，欲通知她未有其申請記錄，可是電話卻無人接聽。由於房協未能提供有關記錄證明，本署無法證實該職員的說法。

本署的意見

5.　本署建議房協汲取經驗，及早引進適當措施，改善處理申請表的程序及電話查詢服務，避免日後再有同類事情發生。此外，房協職員必須記錄重要的跟進行動，以便適時監察和檢討個案進度。

這宗個案顯示機構的做法欠穩妥

教育局

個案編號：OMB 2010/2854 — 中學統一派位

投訴：沒有妥善監察某中學處理入學申請的工作

投訴內容

投訴人曾為兒子申請入讀某直資中學（「中學甲」），但最終放棄校方給予的學位，並決定為兒子申請教育局的中學統一派位。可是結果兒子竟然又被派往中學甲。她質疑派位結果，於是向教育局查詢，所得的回覆是：中學甲曾通知教育局，她已接納該校的學位並繳交留位費，因此，教育局把個案視作放棄統一派位處理。

2. 雖然投訴人最終替兒子覓得另一中學的學位，但她指摘教育局處事馬虎，未有查證中學甲所提交的文件，便認定她已接納該校學位，以致其子失去獲統一派位的權利。

教育局的解釋

3. 教育局表示，問題在於中學甲的職員辦事疏忽，誤向該局確認投訴人的兒子已接納該校的學位。教育局已向該校發出勸諭信，敦促改善。

本署的評論

4. 教育局是統一派位的統籌部門，理應確保派位的各項程序妥善無誤。然而，這宗投訴卻顯示程序上有重大疏漏，該局實在難辭其咎。

5. 本署欣悉，教育局已汲取經驗，檢討並改善沒有參加統一派位的直資中學呈交取錄名單的安排，以免同類事件再發生。

這宗個案顯示部門辦事有疏漏及程序不妥善

運輸署

個案編號：OMB 2010/0339 — 巴士班次

投訴：沒有妥善監管巴士班次

巴士班次不準

投訴人每天中午乘搭某路線的巴士上班，但該時段的巴士往往不準時抵站。他曾多次向運輸署投訴，並向該署及有關巴士公司要求加密行車班次。

2. 運輸署指出，在決定是否加密班次前，巴士公司須先調查乘客量，而巴士公司則表示運輸署並不批准增加班次的要求。其後，巴士班次不準的情況雖曾一度改善，但在數個月後問題又再出現。他認為運輸署監管不力。

運輸署的回應

3. 投訴人最初是向交通諮詢委員會轄下交通投訴組以及當區區議會秘書處投訴。他沒有明確要求運輸署處理他的投訴，因此交通投訴組直接把投訴轉介有關巴士公司處理。巴士公司表示，該路線平日中午時段的班次大致正常，而由於乘客量沒有顯著上升，不符合運輸署批准增加班次的條件。巴士公司在回覆後並無將投訴轉交運輸署跟進。

4. 其後，經區議會秘書處轉介，運輸署才首次獲悉投訴人指該署沒有回應其對巴士公司的投訴。運輸署於是以書面回覆投訴人，表示該路線的巴士服務大致符合規定。由於投訴人沒有進一步投訴，該署認為無須再作跟進。

5. 在本署介入後，運輸署翻查記錄及派員進行實地視察，確認了該路線的巴士於中午時段的服務整體上符合要求，無須增加班次。然而，該署會繼續密切監察其運作，確保巴士按時到站，而服務能配合乘客的需求。

本署的評論

6. 運輸署在接到有關投訴後，已跟進及回覆投訴人。鑑於投訴人再無表示不滿，因此該署終結個案是合理的做法。

7. 不過，本署曾三次派員前往實地視察，發現該路線的巴士班次確有延誤。本署認為，班次不準並非完全出於偶然情況，運輸署必須正視問題。

這宗個案顯示部門的監管工作有所不足